

## Abstrak

**TUJUAN PENELITIAN**, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, tingkat kepercayaan, dan loyalitas pelanggan MakeSense Knowledge, sebuah divisi dari perusahaan konsultan bisnis PT Sastra Sinergi. **METODE PENELITIAN**, menggunakan desain *causal research* untuk menjelaskan hubungan sebab akibat yang ada antara variabel yang diteliti. **ANALISIS**, untuk mendapatkan simpulan atas permasalahan yang dirumuskan digunakan perangkat analisis *overall mean score* dan regresi linear. **HASIL YANG DICAPAI**, seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini mendapatkan bukti pendukung yang memadai untuk diterima. **SIMPULAN**, kualitas pelayanan yang diberikan tergolong Sangat Baik. Tingkat kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas responden yang diteliti tergolong Sangat Tinggi. **(Jason)**

### Kata Kunci

Service quality, kepuasan konsumen, kepercayaan konsumen, loyalitas